행복한 국민, 건강한 대한민국.
든든한 국민건강보험.

신규기관을 위한

장기요양기관 평가 가이드북

h·well 국민건강보험 요양심사실

목 차

1 평가개요 ····· 1

2 연간 관리 계획 ····· 6

3 영역별 운영흐름도 ····· 11

4 다빈도 미흡사례 ····· 29

5 다빈도 Q&A ····· 33

6 더 알아보기(게시자료 안내) ····· 36

1 평가개요

장기요양기관 평가란?

- 장기요양기관이 제공하는 장기요양급여 내용을 지속적으로 관리, 평가하여 장기요양급여 수준 향상에 기여하고 평가결과 공개로 국민의 알권리 충족 및 선택권을 보장하는 제도

관련근거

- 「노인장기요양보험법」 제54조(장기요양급여의 관리·평가)

> ① 공단은 장기요양기관이 제공하는 장기요양급여 내용을 지속적으로 관리 · 평가하여 장기요양급여의 수준이 향상되도록 노력하여야 한다.
>
> ② 공단은 장기요양기관이 제23조제5항에 따른 장기요양급여의 제공 기준 · 절차 · 방법 등에 따라 적정하게 장기요양급여를 제공하였는지 평가를 실시하고 그 결과를 공단의 홈페이지 등에 공표하는 등 필요한 조치를 할 수 있다.
>
> ③ 제2항에 따른 장기요양급여 제공내용의 평가 방법 및 평가 결과의 공표 방법, 그 밖에 필요한 사항은 보건복지부령으로 정한다.

- 「노인장기요양보험법 시행규칙」 제38조(장기요양기관 평가 방법 등)

> ① 공단은 법 제54조제2항에 따라 장기요양급여의 종류별로 다음 각 호의 사항에 대하여 평가를 실시한다.
>
> 1. 장기요양기관을 이용하는 수급자의 권리와 편의에 대한 만족도
> 2. 장기요양기관의 급여제공 과정
> 3. 장기요양기관의 운영실태, 종사자의 전문성 및 시설 환경
> 4. 그 밖에 장기요양기관의 운영 개선에 관한 사항
>
> ② 공단은 제1항에 따른 장기요양기관 평가를 정기평가와 수시평가로 구분하여 실시하고 평가 결과를 공단의 홈페이지 등에 공표하여야 한다.
>
> ③ 제1항에 따른 평가의 방법 그 밖에 평가에 필요한 사항은 보건복지부장관이 정하여 고시한다.

- 「장기요양기관 평가방법 등에 관한 고시」
- 「장기요양기관 평가관리 시행세칙」

평가종류

- 정기평가: 장기요양기관 대상으로 매년 정기적으로 실시하는 평가
- 수시평가: 정기평가 결과 최하위등급 기관과 평가 미실시 기관 등을 대상으로 하는 평가

평가 주기 및 대상기관

- 평가 주기: 3년

정기 평가	- 장기요양급여의 종류별로 3년마다 정기평가 실시		
	재가급여(짝수)	재가급여(홀수)	시설급여
	2023년 ▶	2024년 ▶	2025년
수시 평가	시설급여	재가급여(짝수)	재가급여(홀수)
	- 전년도 정기평가 결과 최하위(E)등급의 장기요양기관 - 휴업 등의 사유로 정기평가를 받지 못한 장기요양기관 등		

  - 재가(기관기호 끝자리 짝수) → 재가(기관기호 끝자리 홀수) → 시설

    ※ 평가주기 및 연도 등은 변동될 수 있음

- 평가 대상기관: 평가개시 전전년도까지 「노인장기요양보험법」 제31조에 따라 지정받은 장기요양기관

평가일정

- 평가일정 사전 안내
  - 정기평가 계획 공고 후 30일 이내 평가일정(분기별) 사전 안내

    ※ 평가불가기관 발생 등 평가현장 상황에 따라 평가일정 변경될 수 있음

- 평가예정일 통보
  - 평가예정일 7일 전까지 평가예정통보서를 기관으로 발송하고, 기관 방문 전에 유선으로 방문 시간 등을 안내함

❶ 평가일정(분기별) … 계획 공고 후 30일 이내 조회

- (경로) 노인장기요양보험 홈페이지 / 알림·자료실 / 장기요양 기관평가 / 공지사항

❷ 평가예정일 … 평가예정일 7일 전부터 조회

- (경로) 장기요양정보시스템 / 장기요양기관 로그인 / 기관평가 / 평가예정일 조회

평가절차

◈ 재가급여 평가 흐름도 ◈

급여종류별 평가		수급자·종사자 평가		서비스 만족도 조사		평가 종료
《공단 평가자》	▶	《외부 평가자》	▶	《공단 고객센터》	▶	《본부》
급여종류기관평가		현장방문 평가		유·무선조사		최종 결과 집계, 행정처분 확인

◈ 시설급여 평가 흐름도 ◈

현장평가		서비스 만족도 조사		평가 종료
《공단 평가자》		《공단 고객센터》		《본부》
서류 및 기록 ⊕ 전산지표	▶	유·무선조사	▶	최종 결과 집계, 행정처분 확인
《외부 평가자》				
현장지표 ⊕ 수급자·종사자 면담·시연지표				

평가실시

■ 기관 방문 현장평가

- (평가자)
  - 방문요양·목욕·간호·복지용구: 2인 1팀(공단 2인)
  - 주야간·단기보호: 3인 1팀(공단 2인, 외부 1인) 또는 2인 1팀
  - 시설: 3인 1팀(공단 2인, 외부 1인) 또는 2인 1팀(공단 1인, 외부 1인)

  ※ 기관규모 등에 따라 평가자 조정 가능
- (평가방법)
  - 장기요양기관 대표자 또는 관계자 면담

    → 평가예정일에 장기요양기관 방문하여 평가자 신분증 제시

    → 장기요양기관 평가통보서 및 안내문 제공, 평가개요 설명
  - 평가매뉴얼을 토대로 관련 자료 및 현장 확인 등으로 평가 실시 및 평가(전자)조사표에 기재
  - 평가결과 상담 및 총평 실시, 장기요양정보시스템(기관포털)을 통해 평가(전자)조사표를 확인하고 내용 동의 후 전송

    → 공단 전산 프로그램 접속 불가 등 전자평가조사표를 사용할 수 없을시 종이조사표에 평가 결과 기재 후 장기요양기관 대표자(관계자) 서명 또는 날인하여 사본을 장기요양기관에 교부

■ 수급자 및 종사자 방문 현장평가

- (평가자) 외부 평가자 2인 1팀 평가 수행 원칙
- (평가방법) 수급자·종사자 면담·관찰 등 평가
  - 방문요양·목욕·간호의 수급자·종사자 평가와 복지용구 수급자 평가는 기관평가 종료 후 별도 일정을 수립하여 실시
  - 주야간·단기보호 수급자·종사자 평가는 기관평가 시 수행
  - 복지용구 종사자 평가는 공단 평가자가 기관평가 시 수행
  - 기관평가는 완료했으나, 평가할 수급자·종사자가 없는 등 평가 불가능한 경우 기관에 유선 통보 후 평가불가 기관으로 처리

    ※ 주야간·단기보호 평가 시 종사자가 근무하지 않는 등 평가 당일에 수급자·종사자 평가가 불가능한 경우 추후 별도로 평가 진행 가능

■ **서비스 만족도 조사**

- (평가대상) 평가 기관에서 급여를 제공받은 수급자(보호자)
- (평가기간) 공단의 별도 계획에 따라 실시 … 공단 고객센터 수행
- (평가방법) 평가 기준 및 방법에 따른 유·무선 조사 등
  - 조사기간 중 만족도 조사가 가능한 수급자의 보호자가 없어 표본 수 미만인 경우 조사 가능한 인원만을 표본으로 함
  - 조사대상 수급자의 보호자가 없는 경우 '해당 없음'으로 평가

※ 서비스 만족도 조사결과는 비공개로, 기관에 평가결과 통보하지 않음

유의사항

■ 「노인장기요양보험법」 제37조(장기요양기관 지정의 취소 등)

장기요양기관이 정당한 사유 없이 평가를 거부·방해 또는 기피하는 경우, 지정을 취소하거나 6개월의 범위에서 업무정지를 명할 수 있음

■ 「노인장기요양보험법」 제60조(자료의 제출 등) 및 제69조(과태료)

장기요양기관은 원만한 평가 진행을 위해 평가자가 요구하는 자료 제출에 성실히 응하여야 하며, 자료 제출을 거부하거나 거짓으로 제출한 기관 등은 과태료가 부과될 수 있음

평가용어

평가 대상	급여제공 직원	요양보호사, 사회복지사, 간호(조무)사, 물리(작업)치료사, 치과위생사로 해당 시군구에 인력신고 되어 근무하는 직원
	직원	해당 시군구에 인력신고 되어 근무하는 모든 직원(시설장 포함) * 계약의사 및 협약의료기관 의사는 제외
지표 적용 기간	평가계획 공고월	노인장기요양보험 홈페이지에 평가계획을 게시한 월
	평가 종료월	평가계획에서 정한 평가기간 중 평가 종료일이 속한 월
기타	비치	잠금장치가 없는 장소에서 쉽게 열람할 수 있도록 관리하거나, 마련하여 갖추어 둠
	게시	여러 사람에게 알리기 위하여 내붙이거나 내걸어 두루 보게 함
	서명	행위자가 자기의 동일성을 표시하고 책임을 분명하게 하도록 본인 고유의 필체로 자신의 이름을 다른 사람이 알아볼 수 있도록 씀

2 연간 관리 계획

방문요양, 방문목욕, 방문간호

구분		사 업 내 용	추진계획											
			1분기			2분기			3분기			4분기		
			1월	2월	3월	4월	5월	6월	7월	8월	9월	10월	11월	12월
기관운영	연중	운영규정 마련 및 정비	★											
		급여제공지침 마련 및 정비	★											
	분기	직원 복지(포상 등) 제공		★			★			★			★	
	매월	급여계약통보서 통보	★	★	★	★	★	★	★	★	★	★	★	★
		(방문간호) 비품관리대장 작성	★	★	★	★	★	★	★	★	★	★	★	★
수급자	연중	욕구사정	★											
		낙상·욕창 위험도 평가, 인지기능검사	★											
		급여제공계획 작성	★											
		급여제공 결과평가	★											
		상담결과를 반영한 급여 제공	★											
	반기	사례관리 회의			★					★				
	매월	수급자(보호자) 상담	★	★	★	★	★	★	★	★	★	★	★	★
	매주	상태변화 기록	★	★	★	★	★	★	★	★	★	★	★	★
		장기요양급여제공기록지 제공	★	★	★	★	★	★	★	★	★	★	★	★
종사자	연중	운영규정, 급여제공 지침 교육	★											
		직원 인권침해 예방 교육	★											
		노인인권 및 학대예방 교육	★											
		직원 건강검진	★											
		직원회의 결과 반영	★											
	매월	직원회의	★	★	★	★	★	★	★	★	★	★	★	★
		보수(임금)명세서 제공	★	★	★	★	★	★	★	★	★	★	★	★

※ 위 연간 계획표는 참고 예시이며, 추진계획은 기관 사정에 따라 변경 가능

※ 최소 운영주기 기준으로 작성되었으며 지표별 상세 주기는 반드시 매뉴얼을 확인

- 욕구사정, 위험도 평가, 인지기능검사, 급여제공계획 작성 주기는 수급자의 상태변화에 따라 상시 실시하되, 해당 연간 계획은 평가에서 확인하는 최소 주기로 작성되었음

주야간보호, 단기보호

구분		사 업 내 용	추진계획											
			1분기			2분기			3분기			4분기		
			1월	2월	3월	4월	5월	6월	7월	8월	9월	10월	11월	12월
기관운영	연중	운영규정 마련 및 정비	★											
		급여제공지침 마련 및 정비	★											
		사업계획 및 예산 수립	★											
		사업계획 평가 및 반영	★											
		프로그램 계획 수립	★											
		프로그램 의견수렴 결과 반영	★											
	반기	보호자 회의(㈜)			★						★			
		프로그램 의견수렴			★						★			
	분기	실·내외 전문소독(살균·살충·살서)		★			★			★			★	
		의약품 관리		★			★			★			★	
		직원 복지(포상 등) 제공		★			★			★			★	
	매월	소화 및 경보설비 점검	★	★	★	★	★	★	★	★	★	★	★	★
		기관소식 제공(㈜)	★	★	★	★	★	★	★	★	★	★	★	★
		급여계약통보서 통보	★	★	★	★	★	★	★	★	★	★	★	★
	매주	자원봉사 활동(㈜: 2주 1회)	★	★	★	★	★	★	★	★	★	★	★	★
		주방 및 집기소독	★	★	★	★	★	★	★	★	★	★	★	★
수급자	연중	욕구사정	★											
		낙상·욕창 위험도 평가, 인지기능 검사	★											
		급여제공계획 작성	★											
		급여제공 결과평가	★											
		상담결과를 반영한 급여 제공	★											
	반기	재난상황 대응훈련			★						★			
	분기	수급자(보호자) 상담		★			★			★			★	
		사례관리 회의		★			★			★			★	
	매월	장기요양급여제공기록지 제공	★	★	★	★	★	★	★	★	★	★	★	★
	매주	상태변화 기록	★	★	★	★	★	★	★	★	★	★	★	★
종사자	연중	운영규정, 급여제공지침 교육	★											
		직원 인권침해 예방 교육	★											
		노인인권 및 학대예방 교육	★											
		직원 건강검진	★											
	반기	소화 및 경보설비 직원 교육			★						★			
		재난상황 대응훈련			★						★			
	분기	복지(포상 등) 제공		★			★			★			★	
	매월	보수(임금)명세서 제공	★	★	★	★	★	★	★	★	★	★	★	★

※ 위 연간 계획표는 참고 예시이며, 추진계획은 기관 사정에 따라 변경 가능

※ 최소 운영주기 기준으로 작성되었으며 지표별 상세 주기는 반드시 매뉴얼을 확인

복지용구

구분		사 업 내 용	추진계획											
			1분기			2분기			3분기			4분기		
			1월	2월	3월	4월	5월	6월	7월	8월	9월	10월	11월	12월
기관운영	연중	운영규정 마련 및 정비	★											
		급여제공지침 마련 및 정비	★											
	수시	전용차량 제품 배송	★	★	★	★	★	★	★	★	★	★	★	★
		제품소독관리 및 소독위탁	★	★	★	★	★	★	★	★	★	★	★	★
수급자	연중	욕구사정	★											
		상담결과를 반영한 급여 제공	★											
	분기	수급자 상담 관리(방문)		★			★			★			★	
	매월	수급자 상담 관리	★	★	★	★	★	★	★	★	★	★	★	★
		장기요양급여제공기록지 제공	★	★	★	★	★	★	★	★	★	★	★	★
	수시	제품관리대장 작성	★	★	★	★	★	★	★	★	★	★	★	★
		제품설치(설명)대장 작성 및 제품 설명	★	★	★	★	★	★	★	★	★	★	★	★
		연장대여 동의서	★	★	★	★	★	★	★	★	★	★	★	★
종사자	연중	운영규정, 급여제공지침 교육	★											
		노인인권 및 학대예방 교육	★											
	매월	보수(임금)명세서 제공	★	★	★	★	★	★	★	★	★	★	★	★

※ 위 연간 계획표는 참고 예시이며, 추진계획은 기관 사정에 따라 변경 가능
※ 최소 운영주기 기준으로 작성되었으며 지표별 상세 주기는 반드시 매뉴얼을 확인

시설급여(노인요양시설, 노인요양공동생활가정)

구분		사 업 내 용	추진계획											
			1분기			2분기			3분기			4분기		
			1월	2월	3월	4월	5월	6월	7월	8월	9월	10월	11월	12월
기관운영	연중	운영규정·급여제공지침 마련·정비	★											
		사업계획 수립	★											
		사업계획 평가 및 반영(Ⓝ)												★
		신체·인지·여가프로그램 계획 수립	★											
		기능회복훈련 계획 수립(Ⓝ)	★											
		지역사회 행사 참여			★									
		운영위원회 종사자 처우개선 의견 반영			★									
		소방시설 작동기능점검							★					
		전기 및 가스 안전점검							★					
	반기	운영위원회 종사자대표 참여 (공:연1회)		★						★				
		운영위원회 수급자(보호자) 대표 참여		★						★				
	분기	보호자와 소통(공:반기1회)		★			★			★			★	
		지역사회 행사 개최(공:반기1회)		★			★			★			★	
		운영위원회 개최(공:반기1회)		★			★			★			★	
		실내·외 전문소독 (살균·살충·살서)			★			★			★			★
		의약품 관리(공:반기1회)	★			★			★			★		
	매월	소화·경보설비, 전기·가스설비 점검	★	★	★	★	★	★	★	★	★	★	★	★
		자원봉사활동(Ⓝ)	★	★	★	★	★	★	★	★	★	★	★	★

구분		사 업 내 용	추진계획											
			1분기			2분기			3분기			4분기		
			1월	2월	3월	4월	5월	6월	7월	8월	9월	10월	11월	12월
수급자	연중	건강진단(결핵 검진 포함)		★										
		인플루엔자, COVID19 예방접종											★	
		신체·인지·여가프로그램 의견반영(Ⓝ)										★		
		상담결과 의견 반영한 급여 제공									★			
	반기	급여제공 결과평가						★						★
		재난대응훈련(㉥:연1회)				★						★		
		욕구사정·위험도·인지기능평가 (㉥:연1회)	★						★					
		급여제공계획 작성(㉥:연1회)	★						★					
	분기	수급자(보호자) 상담(㉥:반기1회)		★			★			★			★	
		신체·인지·여가프로그램 의견수렴(Ⓝ)			★			★			★			★
		욕창발생 위험 수급자 위험도 평가	★			★			★			★		
		사례회의(Ⓝ) (10인~30인미만: 반기1회)		★			★			★			★	
	매월	수급자 욕구 반영한 식사(간식) 제공	★	★	★	★	★	★	★	★	★	★	★	★
		수급자 체중관리	★	★	★	★	★	★	★	★	★	★	★	★
종사자	연중	운영규정 · 급여제공지침 교육	★											
		CCTV 영상정보 내부관리계획 교육	★											
		임종돌봄 교육	★											
		직원 건강검진		★										
		직원 직무스트레스 해소 프로그램 운영			★									
		근골격계 질환 검사 및 조치			★									
	반기	재난대응훈련(㉥:연1회)				★						★		
		급여제공직원 구강건강 교육	★						★					
	분기	노인인권 및 학대 예방교육	★			★			★			★		

※ 위 연간 계획표는 참고 예시이며, 추진계획은 기관 사정에 따라 변경 가능

※ 최소 운영주기 기준으로 작성되었으며 지표별 상세 주기는 반드시 매뉴얼을 확인

3 영역별 운영흐름도

방문요양, 방문목욕, 방문간호

– 수급자영역

구분	내용	평가지표		
		방문요양	방문목욕	방문간호
급여계약	❍ 급여계약서 작성: 개인별장기요양이용계획서 반영 ❍ 급여계약통보서: 전월 말일까지 통보	(지표) 20 계약체결 및 통보	(지표) 21 계약체결 및 통보	(지표) 21 계약체결 및 통보
	❍ 급여제공 안내 – 급여제공내용에 대한 설명(면담) – 급여계약서 부본 제공(면담·현장) – 급여제공범위 및 급여외 행위에 대해 안내(면담) – 직원의 인권보호에 대한 안내(면담)	(지표) 14 급여제공 안내	(지표) 15 급여제공 안내	(지표) 15 급여제공 안내
⇩				
통합적 사정	❍ 낙상·욕창 위험도 평가, 인지기능검사 – 주기: 연 1회 이상 ※ 신규 수급자: 급여개시일까지 실시 – 작성자: 해당급여직원 – 필수사항: 수급자명, 평가일자, 작성자명 – 검증된 도구(관련학회나 논문에서 발표된 도구) 이용	(지표) 12 위험도 평가	(지표) 13 위험도 평가	(지표) 13 위험도 평가
	❍ 욕구사정 – 주기: 연 1회 이상 ※ 신규 수급자: 급여개시일까지 실시 – 작성자: 해당급여직원 – 내용: 욕구사정 8개 항목(+판단근거) – 필수사항: 수급자명, 일자, 작성자명, 총평(서술형)	(지표) 21 욕구사정	(지표) 22 욕구사정	(지표) 22 욕구사정
⇩				
급여제공 계획	❍ 급여제공계획 수립 – 개인별장기요양이용계획서, 욕구사정, 낙상·욕창평가, 인지기능 검사 반영 – 주기: 연 1회 이상 ※ 신규 수급자: 급여개시일까지 실시 – 작성자: 해당급여직원 – 필수사항: 급여종류, 수급자명, 작성일자, 작성자명, 장기요양 세부목표, 장기요양 필요내용, 세부제공내용, 횟수, 시간, 종합의견 ❍ 수급자(보호자)에게 설명, 확인서명 받아 공단 통보	(지표) 22 급여제공 계획	(지표) 23 급여제공 계획	(지표) 23 급여제공 계획

구분	내용	평가지표		
		방문요양	방문목욕	방문간호
자료제공	❍ 노인인권보호지침 제공 - 노인인권보호지침 제공 및 내용 설명(현장,면담)	(지표) 30 노인인권 보호	(지표) 32 노인인권 보호	(지표) 31 노인인권 보호
	❍ 6가지 자료 제공 - 6가지(욕창예방, 낙상예방, 탈수예방, 배변도움, 관절 구축예방, 치매예방) 자료 제공 및 설명(현장,면담)	(지표) 26 수급자 안전관리	(지표) 29 수급자 안전관리	(지표) 28 수급자 안전관리
급여제공	❍ 급여제공계획에 따른 급여 제공, 기록(기록,전산) - 필수사항: 일자, 급여내용, 급여제공시간, 급여제공자 서명 ❍ 급여제공계획 변경시 사유 기록 및 급여 제공	(지표) 23 급여제공 적절성	(지표) 24 급여제공 적절성	(지표) 24 급여제공 적절성
	❍ 기능회복훈련(기본동작, 일상생동작활훈련) 제공(면담)	(지표) 27 기능회복 훈련	-	-
	❍ 신체청결상태, 구강상태 양호함(관찰)	(지표) 31 신체청결 상태	-	-
	❍ 목욕 전·후 수급자 상태관찰 및 상태변화 조치 기록 - 관찰기록: 목욕 전·후 얼굴·입술·손톱색깔, 특이사항, 피부손상, 의식변화 등 수급자의 신체·인지상태 등	-	(지표) 27 목욕전·후 상태관찰	-
	❍ 적정한 목욕급여 제공(면담) - 목욕 전 배뇨·배변 도움, 적정한 목욕물 온도·목욕시간, 2명 이상 요양보호사 급여 제공, 목욕 후 주변정리	-	(지표) 28 적정목욕 급여제공	-
	❍ 적절한 간호관리 - 수급자의 상태에 맞는 적절한 간호 관리(면담) - 간호관리 상태(위관, 유치도뇨관, 장(요)루, 욕창 등 처치 후 상태)가 적절함(관찰)	-	-	(지표) 32 간호관리
	❍ 방문간호지시서에 따른 급여 제공(기록) - 방문간호지시서에 따라 급여 제공, 유효한 방문간호지시서	-	-	(지표) 26 방문간호 지시서
	❍ 급여제공 시간 준수(면담) - 급여제공 시간 준수, 사전 안내, 시간변경 빈도 적절	(지표) 18 시간준수	(지표) 19 시간준수	(지표) 19 시간준수
	❍ 수급자의 욕구를 반영한 급여 제공(면담) - 개별 욕구 반영한 급여 제공, 급여내용 설명(면담)	(지표) 24 욕구반영	(지표) 25 욕구반영	(지표) 25 욕구반영
	❍ 급여제공직원이 바뀌어도 동일한 수준의 급여 제공 - 급여제공 전 직원 소개, 동일 수준 급여 제공 등(면담)	(지표) 25 직원변경	(지표) 26 직원변경	(지표) 27 직원변경
	❍ 안전한 급여 제공 - 안전한 급여제공(면담), 신체부위 상처 없음(면담,관찰)	(지표) 26 수급자 안전관리	(지표) 29 수급자 안전관리	(지표) 28 수급자 안전관리
	❍ 위생적인 급여제공 - 직원으로부터 위생적인 급여를 제공받음(면담)	(지표) 11 위생적 급여제공	(지표) 11 위생적 급여제공	(지표) 10 위생적 급여제공

구분	내용	평가지표		
		방문요양	방문목욕	방문간호
상태기록 및 결과평가	❍ 수급자 상태변화 기록 - 주기: 주 1회 이상 - 작성자: 실제 급여제공직원(서명 확인) - 수급자 상태, 특이사항 등 충실히 기록 ❍ 장기요양급여제공기록지 수급자(보호자)에게 제공 - 주기: 주 1회 이상 - 제공대장(일자, 방법, 수령자 또는 수취인), 서명부 등 ※ RFID로 전송한 경우 월 1회 제공 확인 ❍ 급여제공결과 평가 - 주기: 연 1회 이상 - 필수사항: 일자, 총평 또는 종합소견, 작성자명 ❍ 결과평가 반영하여 30일 이내 급여제공계획 재작성	(지표) 29 급여제공 결과평가	(지표) 31 급여제공 결과평가	(지표) 30 급여제공 결과평가
수급자 상담	❍ 모든 수급자(보호자) 방문상담 - 주기: 매월 - 상담자: 대표자 또는 업무분장 등에 관리자로 구분된 해당급여 직원 - 필수사항: 상담일자, 시간, 수급자명, 상담직원, 상담 대상자, 상담내용 ❍ 모든 수급자(보호자)에게 상담결과 반영한 급여 제공 - 주기: 연 1회 이상	(지표) 15 방문상담 관리	(지표) 16 방문상담 관리	(지표) 16 방문상담 관리
사례관리	❍ 사례관리 회의 실시 - 주기: 반기별 1회 이상 - 필수사항: 일자, 수급자명, 선정사유, 회의내용, 회의 결과, 참석자명 ❍ 회의결과 30일 이내 급여 등에 반영	(지표) 28 사례관리	(지표) 30 사례관리	(지표) 29 사례관리
만족도	❍ 유선만족도 조사 - 대상: 수급자(보호자) - 내용: 서비스에 대한 만족도 평가 5개 항목 - 방법: 유선확인, 공단의 별도 계획에 따라 실시	(지표) 33 서비스 만족도 조사(유선)	(지표) 33 서비스 만족도 조사(유선)	(지표) 33 서비스 만족도 조사(유선)

– 종사자영역

구분	내용	평가지표		
		방문요양	방문목욕	방문간호
입사	❍ 근로계약 체결(면담) - 근로계약 체결여부 및 근로계약서 필수사항 면담 - 필수사항: 보수(임금), 소정근로시간, 휴일, 연차유급휴가 ❍ 근로계약에 명시된 보수(임금) 지급(면담) ❍ 보수(임금)명세서 매월 정기적 제공(면담)	(지표) 5 보수	(지표) 5 보수	(지표) 5 보수
건강검진	❍ 건강검진(결핵검진 포함) - 주기: 매년 - 대상: 모든 직원(대표자겸 직원·시설장, 고용시설장 포함) - 신체계측검사, 요검사, 혈액검사, 영상검사, 결과판정 ※ 신규 입사자: 급여개시일까지 제출(최근 1년 이내)	(지표) 4 건강검진	(지표) 4 건강검진	(지표) 4 건강검진
신규직원 교육	❍ 신규직원 교육(면담) - 급여개시 전 교육받고 내용 숙지 - 내용: 노인인권보호지침, 응급상황 대처법, 비상연락망	(지표) 16 급여제공 역량관리	(지표) 17 급여제공 역량관리	(지표) 17 급여제공 역량관리
직원교육	❍ 직원 인권침해 대응지침 마련 및 교육(기록, 현장) - 주기: 연 1회 이상 - 대상: 모든 직원 - 필수사항: 교육일시, 강사명, 교육내용, 교육방법, 참석자명(서명) ❍ 인권침해 대응지침 교육 받고, 내용 숙지(면담)	(지표) 8 직원권익 보호	(지표) 8 직원권익 보호	(지표) 8 직원권익 보호
	❍ 직원 교육(면담) - 주기: 연 1회 이상 - 대상: 모든 직원 - 운영규정, 급여제공지침 교육 받고 내용 숙지	(지표) 16 급여제공 역량관리	(지표) 17 급여제공 역량관리	(지표) 17 급여제공 역량관리
	❍ 노인인권 및 학대예방교육 - 주기: 연 1회 이상 - 대상: 모든 직원 - 방법: 자체교육, 외부강사초빙, 온라인 교육 이수 등 - 내용: 노인권리보호, 노인 학대 유형, 노인 학대 예방 및 대응방법 - 필수사항: 교육일시, 강사명, 교육내용, 교육방법, 참석자명(서명) ❍ 노인인권 및 학대예방교육 내용 숙지(면담)	(지표) 30 노인인권 보호	(지표) 32 노인인권 보호	(지표) 31 노인인권 보호

구분	내용	평가지표		
		방문요양	방문목욕	방문간호
직원관리	❍ 직원회의 - 주기: 매월 1회 이상 실시 - 대상: 회의 개최 월 실제 근무하는 모든 직원 - 참석률: 참석 대상의 50% 이상 참석 - 필수사항: 회의일시, 장소, 내용, 결과, 참석자명 ❍ 회의결과를 기관운영 또는 직원복지 등에 반영 - 주기: 연 1회 이상	(지표) 2 직원회의	(지표) 2 직원회의	(지표) 2 직원회의
	❍ 급여제공직원 변경 시 급여제공 전 인계인수 - 내용: 수급자 건강상태, 가정 및 생활환경, 특이사항 등 ❍ 급여제공직원 변경 시 수급자(보호자)상담 - 14일 이내(토요일, 공휴일 포함) 실시 - 필수사항: 상담일시, 상당방법, 수급자명, 상담직원, 상담대상자, 상담내용	(지표) 25 직원변경	(지표) 26 직원변경	(지표) 27 직원변경
	❍ 기능회복훈련 숙지 후 서비스 제공(면담) - 기능회복훈련: 기본동작훈련, 일상생활동작훈련	(지표) 27 기능회복 훈련	-	-
	❍ 급여제공자임을 알 수 있는 복장(유니폼 등) 착용(관찰) - 유니폼 등에 해당기관 명칭이나 급여제공직원 이름 새겨져 있는지 확인 - 탈부착 가능한 명찰, 목걸이, 아크릴 명찰 등 불인정 ❍ 급여 제공하는 환경 청결하게 관리(현장) - (요양) 수급자방, 거실, 화장실, 주방 청결상태 등 - (목욕) 목욕차량 또는 이동욕조 및 목욕용품 - (간호) 급여 제공 환경, 급여 제공시 사용하는 물품 등	(지표) 11 위생적 급여제공	(지표) 11 위생적 급여제공	(지표) 10 위생적 급여제공
직원후생 복지	❍ 기관내부규정에 따라 복지(포상 등) 제공 - 주기: 분기별 1회 이상 ❍ 평가결과 가산금 일부를 직원 처우개선에 사용	(지표) 7 직원복지 향상	(지표) 7 직원복지 향상	(지표) 7 직원복지 향상
	❍ 고충처리 절차 마련·운영 - 필수사항: 고충처리지침, 고충처리대장, 고충처리함 ❍ 고충처리절차 숙지 및 그에 따른 적절한 조치(면담)	(지표) 8 직원권익 보호	(지표) 8 직원권익 보호	(지표) 8 직원권익 보호
5대 보험 및 퇴직금	❍ 5대 보험 가입 및 보험료 완납 - 가입증명서: 4대 사회보험 정보연계센터 - 완납증명서: 사회보험통합징수포털 ❍ 퇴직급여제도 운영 - 퇴직급여 지급여부 확인(보수에 포함된 경우 불인정)	(지표) 6 5대 보험 및 퇴직금	(지표) 6 5대 보험 및 퇴직금	(지표) 6 5대 보험 및 퇴직금

주야간보호, 단기보호

– 수급자영역

구분	내용	평가지표	
		주야간보호	단기보호
급여계약	❍ 급여계약서 작성: 개인별장기요양이용계획서 반영 ❍ 급여계약통보서: 전월 말일까지 통보	(지표) 29 계약체결 및 통보	(지표) 29 계약체결 및 통보
설명 및 자료제공	❍ 모든 수급자(보호자) 급여제공에 대한 설명 – 6가지(욕창예방, 낙상예방, 탈수예방, 배변도움, 관절구축예방, 치매예방) 자료 및 노인인권보호지침 설명(기록) – 주기: (주야간보호)연 1회 이상 ※ 신규 수급자: 급여개시일로부터 14일 이내(토·공휴일 포함)	(지표) 37 수급자 안전관리	(지표) 37 수급자 안전관리
	❍ 이동서비스 수칙 제공 – 필수사항: 운전자 자격요건, 동승자의 역할, 차량안전수칙, 사고 시 조치사항, 차량운행표 – 변경사항이 있는 경우 수급자(보호자)에게 다시 제공	(지표) 41 이동서비스 수칙	–
통합적 사정	❍ 낙상·욕창 위험도 평가, 인지기능검사 – 주기: 연 1회 이상 ※ 신규 수급자: 급여개시일까지 실시 – 작성자: 해당급여직원 – 필수사항: 수급자명, 평가일자, 작성자명 – 검증된 도구(관련학회나 논문에서 발표된 도구) 이용	(지표) 20 위험도 평가	(지표) 20 위험도 평가
	❍ 욕구사정 – 주기: 연 1회 이상 ※ 신규 수급자: 급여개시일까지 실시 – 작성자: 해당급여직원 – 내용: 욕구사정 8개 항목(+판단근거) – 필수사항: 수급자명, 일자, 작성자명, 총평(서술형)	(지표) 30 욕구사정	(지표)30 욕구사정
프로그램	❍ 모든 프로그램에 대한 계획 수립 – 프로그램: (주야간) 신체기능, 인지기능, 사회적응 프로그램 (단기) 신체기능, 인지기능 프로그램 – 필수사항: 프로그램명, 목표, 대상자, 내용, 일정, 횟수, 진행자명 ❍ 프로그램 계획에 따른 프로그램 제공 – 필수사항: 일자, 시간, 장소, 진행자명, 참석자명, 내용 ❍ 수급자(보호자) 의견수렴 및 반영 – 모든 프로그램에 대해 의견수렴(반기별 1회 이상) – 의견수렴 내용을 프로그램에 반영(연 1회 이상)	(지표) 38 프로그램	(지표) 38 기능향상 프로그램

구분	내용	평가지표	
		주야간보호	단기보호
급여계획	❍ 급여제공계획 수립 - 개인별장기요양이용계획서, 욕구사정, 낙상평가, 욕창평가, 인지기능 검사 반영 - 주기: 연 1회 이상 ※ 신규 수급자: 급여개시일까지 실시 - 작성자: 해당급여 직원 - 필수사항: 급여종류, 수급자명, 작성일자, 작성자명, 장기요양 세부목표, 장기요양필요내용, 세부제공내용, 횟수, 시간, 종합의견 ❍ 수급자(보호자)에게 설명, 확인서명 받아 공단 통보	(지표) 31 급여제공 계획	(지표) 31 급여제공 계획
급여제공	❍ 급여제공계획에 따른 급여 제공, 기록(기록,전산) - 필수사항: 일자, 급여내용, 급여제공시간, 급여제공자 서명 ❍ 급여제공계획 변경시 사유 기록 및 급여 제공	(지표) 32 급여제공 적절성	(지표) 32 급여제공 적절성
	❍ 개별 욕구 반영한 급여 제공, 급여내용 설명(면담)	(지표) 33 욕구반영	(지표) 33 욕구반영
	❍ 식사 후 양치질 도움(면담), 구강상태 확인(면담/관찰)	(지표) 36 구강관리 도움	-
	❍ 수급자의 상태에 맞는 적절한 간호 관리(면담) ❍ 간호관리 상태(위관, 유치도뇨관, 장(요)루, 욕창 등 처치 후 상태)가 적절함(관찰)	-	(지표) 36 간호관리
	❍ 운전자 외 기관 직원 동승, 이동서비스 시간 준수(면담)	(지표) 42 이동서비스	-
	❍ 안전한 급여 제공 - 안전한 급여제공(면담), 신체부위 상처 없음(면담,관찰)	(지표) 37 수급자 안전관리	(지표) 37 수급자 안전관리
	❍ 신체청결상태, 구강상태 양호함(관찰)	-	(지표) 44 신체청결 상태
결과평가	❍ 수급자 상태변화 기록 - 주기: 주 1회 이상 - 작성자: 실제 급여제공직원(서명 확인) - 수급자 상태, 특이사항 등 충실히 기록 ❍ 장기요양급여제공기록지 수급자(보호자)에게 제공 - 주기: 월 1회 이상 - 제공대장(일자, 방법, 수령자 또는 수취인), 서명부 등 ❍ 급여제공결과 평가 - 주기: 연 1회 이상 - 필수사항: 일자, 총평 또는 종합소견, 작성자명 ❍ 결과평가 반영하여 30일 이내 급여제공계획 재작성	(지표) 44 급여제공 결과평가	(지표) 42 급여제공 결과평가

구분	내용	평가지표	
		주야간보호	단기보호
상담 및 소통	❍ 모든 수급자(보호자) 상담 - 주기: 분기별 1회 이상 - 상담자: 대표자 또는 업무분장 등에 관리자로 구분된 해당급여직원 - 필수사항: 상담일자, 수급자명, 상담직원, 상담대상자, 상담내용 ❍ 상담결과 반영한 급여 제공 - 주기: 연 1회 이상	(지표) 25 수급자 상담관리	(지표) 26 수급자 상담관리
	❍ 보호자 회의 - 주기: 반기별 1회 이상 - 방법: 온라인 또는 오프라인 - 필수사항: 일시, 장소, 회의방법, 회의내용, 회의결과, 참석자명(서명) ※ 온라인: 서명 생략가능(참석 확인: 회의영상 캡쳐 등) ❍ 월간 프로그램 계획표, 식단표, 기관 소식 제공 - 주기: 월 1회 이상 - 방법: 온라인 또는 오프라인	(지표) 27 가족과의 소통	-
수급자 교육	❍ 재난대피훈련 실시 - 주기: 반기별 1회 이상 - 필수사항: 일자, 시간, 장소, 참가자명, 내용, 사진	(지표) 23 재난상황 대응훈련	(지표) 23 재난상황 대응훈련
사례관리	❍ 사례관리 회의 실시 - 주기: 분기별 1회 이상 - 필수사항: 일자, 수급자명, 선정사유, 회의내용, 회의결과, 참석자명 ❍ 회의결과 30일 이내 급여 등에 반영	(지표) 43 사례관리	(지표) 41 사례관리
만족도	❍ 유선만족도 조사 - 대상: 수급자(보호자) - 내용: 서비스에 대한 만족도 평가 5개 항목 - 방법: 유선확인, 공단의 별도 계획에 따라 실시	(지표) 47 서비스 만족도 조사(유선)	(지표) 45 서비스 만족도 조사(유선)
연계기록 제공	❍ 전원·퇴소 시 급여제공 종료 상담 실시, 연계기록지 작성 - 필수사항: 성명, 등급, 심신기능상태, 제공한 급여, 작성일자, 퇴소 후 이용계획(또는 수급자 희망급여) - 확인사항: 연계기록지 부본(사본) 보관 여부 확인 ❍ 수급자(보호자)에게 연계기록지 제공 - 연계기록지 제공대장: 수급자명, 제공일자, 제공방법, 수령자	(지표) 40 연계기록지 제공	(지표) 40 연계기록지 제공

– 종사자영역

구분	내용	평가지표	
		주야간보호	단기보호
입사	❍ 근로계약 체결(면담) – 근로계약 체결여부 및 근로계약서 필수사항 면담 – 필수사항: 보수(임금), 소정근로시간, 휴일, 연차유급휴가 ❍ 근로계약에 명시된 보수(임금) 지급(면담) ❍ 보수(임금)명세서 매월 정기적 제공(면담)	(지표) 8 보수	(지표) 8 보수
건강검진	❍ 건강검진(결핵검진 포함) – 주기: 매년 – 대상: 모든 직원(대표자겸 직원·시설장, 고용시설장 포함) – 신체계측검사, 요검사, 혈액검사, 영상검사, 결과판정 ※ 신규 입사자: 급여개시일까지 제출(최근 1년 이내)	(지표) 7 건강검진	(지표) 7 건강검진
신규직원 교육	❍ 신규직원 교육(면담) – 급여개시 전 신규교육과 인수인계를 받고 내용 숙지 – 신규교육: 노인인권보호지침, 응급상황대처법, 비상연락망 – 인수인계: 수급자 건강상태, 가정 및 생활환경, 특이사항 등	(지표) 26 급여제공 역량관리	(지표) 27 급여제공 역량관리
직원교육	❍ 직원 교육(면담) – 주기: 연 1회 이상 – 대상: 모든 직원 – 운영규정, 급여제공지침 교육 받고 내용 숙지	(지표) 26 급여제공 역량관리	(지표) 27 급여제공 역량관리
	❍ 소화 및 경보설비 사용방법 교육 – 주기: 반기별 1회 이상 – 필수사항: 일자, 시간, 장소, 참가자명, 내용 ❍ 소화설비(소화기, 소화전) 작동 방법 숙지(시연)	(지표) 22 소방시설	(지표) 22 소방시설
	❍ 재난대피훈련 실시 – 주기: 반기별 1회 이상 – 필수사항: 일자, 시간, 장소, 참가자명, 내용, 사진 ❍ 재난상황 대응 매뉴얼 마련(대응방법, 비상연락체계 포함) ❍ 재난상황 대응방법 숙지(면담) – 확인사항: 재난상황 대응방법 및 담당역할, 소화·경보설비 위치, 비상구 위치 등 대피경로	(지표) 23 재난상황 대응훈련	(지표) 23 재난상황 대응훈련
	❍ 응급상황 매뉴얼 및 비상연락망 구축 ❍ 응급상황 조치 기록 – 필수사항: 수급자명, 발생일자, 조치내용, 작성자명 ❍ 응급상황 대응방법 숙지(면담) – 응급상황: 낙상, 질식, 경련, 화상, 심정지 등	(지표) 21 응급체계	(지표) 21 응급체계

구분	내용	평가지표	
		주야간보호	단기보호
직원교육	❍ 인권침해 대응지침 마련 및 교육(기록,현장) - 주기: 연 1회 이상 - 대상: 모든 직원 - 필수사항: 교육일시, 강사명, 교육내용, 교육방법, 참석자명(서명) ❍ 인권침해 대응지침 교육 받고, 내용 숙지(면담)	(지표) 11 직원권익 보호	(지표) 11 직원권익 보호
	❍ 노인인권 및 학대예방교육 - 주기: 연 1회 이상 - 대상: 모든 직원 - 방법: 자체교육, 외부강사초빙, 온라인 교육 이수 등 - 내용: 노인권리보호, 노인 학대 유형, 노인 학대 예방 및 대응방법 - 필수사항: 교육일시, 강사명, 교육내용, 교육방법, 참석자명(서명) ❍ 노인인권 및 학대예방교육 내용 숙지(면담)	(지표) 45 노인인권 보호	(지표) 43 노인인권 보호
직원후생 복지	❍ 기관내부규정에 따라 복지(포상 등) 제공 - 주기: 분기별 1회 이상 ❍ 평가결과 가산금 일부를 직원 처우개선에 사용	(지표) 10 직원복지 향상	(지표) 10 직원복지 향상
	❍ 고충처리 절차 마련·운영 - 필수사항: 고충처리지침, 고충처리대장, 고충처리함 ❍ 고충처리절차 숙지 및 그에 따른 적절한 조치(면담)	(지표) 11 직원권익 보호	(지표) 11 직원권익 보호
5대보험 및 퇴직금	❍ 5대 보험 가입 및 보험료 완납 - 가입증명서: 4대 사회보험 정보연계센터 - 완납증명서: 사회보험통합징수포털 ❍ 퇴직급여제도 운영 - 퇴직급여 지급여부 확인(보수에 포함된 경우 불인정)	(지표) 9 5대 보험 및 퇴직금	(지표) 9 5대 보험 및 퇴직금

복지용구

– 수급자영역

구분	내용	평가지표 복지용구
급여계약	❍ 급여계약서 작성시 중요사항 설명 – 중요사항: 제품의 수리 및 교체(A/S)방법, 본인부담금, 연한도액 등 ❍ 수급자(보호자)의 의견을 반영(존중)한 급여계약 체결	(지표) 13 급여계약 설명
욕구사정	❍ 욕구사정 – 주기: 연 1회 이상 ※ 신규 수급자: 급여개시일까지 실시 – 작성자: 해당급여직원 – 내용: 욕구사정 4개 항목(+판단근거) – 필수사항: 수급자명, 일자, 작성자명, 총평(서술형)	(지표) 19 욕구사정
설치 및 설명	❍ 제품설치(설명)대장 작성 및 제품 설명 – 필수사항: 수급자명, 설치일자, 설치(설명)자, 설치장소, 배송구분, 제품명, 방법(유선, 방문 등), 제품설명 여부, 확인자(성명 및 관계) ※ 배송구분: 생산·공급업체 직배송, 소독업체 직배송, 기관 직배송, 택배배송 ※ 설치장소: 주소 ※ 확인자: 제품 설치 확인 및 설명을 들은 사람	(지표) 23 설치 및 제품설명
	❍ 제품 이용 전 사용방법, 주의사항 설명(면담) ❍ 제품 이용 전 사용설명서 제공(면담)	(지표) 14 제품사용설명
제품관리	❍ 제품관리대장 작성 – 필수사항: 일자, 수급자명, 품목명, 제품명, 제품코드, 구분(판매, 대여, 회수), 대여기간, 배송구분 ※ 일자: 판매·대여 계약일, 회수일자를 각각 작성 ※ 배송구분: 기관배송, 공급업체배송, 소독업체배송, 택배, 내방 ※ 대여를 갱신하는 경우에도 기록	(지표) 2 제품관리대장
연장대여	❍ 연장 대여기간 이용 동의서 작성 – 필수사항: 제품명, 제품코드, 대여기간, 확인내용 체크여부, 작성일자, 동의자 서명, 품목별 작동상태 점검표 작성여부	(지표) 17 연장대여 동의서

구분	내용	평가지표 복지용구
상담관리	❍ 모든 대여 수급자(보호자) 상담 - 주기: 매월(유선 또는 방문), 분기별 1회 이상(방문) - 상담자: 해당급여 직원 - 필수사항: 확인일자, 확인방법, 수급자명, 사업소담당자, 상담대상자, 관계, 특이사항, 수급자(보호자) 서명 ※ 유선으로 상담한 경우 수급자(보호자) 서명 생략 가능 ※ 대여한 날 다음 달부터 상담 실시여부 확인 ❍ 모든 수급자(보호자)에게 상담결과 반영한 급여 제공 - 주기: 연 1회 이상	(지표) 15 수급자 상담관리
기록지 제공	❍ 장기요양급여제공기록지 제공 - 주기: 매월 1회 이상 - 구입제품: 제품 제공 시 - 대여제품: 최초 제공 시, 회수 시, 대여기간 중 매월 1회 이상 - 제공대장(일자, 방법, 수령자 또는 수취인), 서명부 등으로 확인	(지표) 20 급여제공 기록지 제공
소독	❍ 대여제품 소독 실시 - 대여 종료 후 (재)대여 전까지 소독 - 소독대상: 수동휠체어, 전동침대, 수동침대, 욕창예방매트리스, 이동욕조, 목욕리프트, 경사로(실외용), 배회감지기 - 자체소독: 소독일지, 소독필증, 차량소독일지 등 확인 - 위탁소독(전문소독업체, 소독대행 복지용구 사업소): 소독필증 등	(지표) 8 소독실시
만족도	❍ 급여과정 만족도(면담) - 직원의 친절함과 전문성 - 외관 및 청결상태가 양호한 제품을 신속히 배송 - 수급자(보호자) 문의 또는 불편사항 등 의견에 적극적 응대	(지표) 26 급여과정 만족도
	❍ 유선만족도 조사 - 대상: 수급자(보호자) - 내용: 서비스에 대한 만족도 평가 5개 항목 - 방법: 유선확인, 공단의 별도 계획에 따라 실시	(지표) 27 서비스 만족도 조사(유선)

– 종사자영역

구분	내용	평가지표 복지용구
입사	❍ 근로계약 체결(면담) - 근로계약 체결여부 및 근로계약서 필수사항 면담 - 필수사항: 보수(임금), 소정근로시간, 휴일, 연차유급휴가 ❍ 근로계약에 명시된 보수(임금) 지급(면담) ❍ 보수(임금)명세서 매월 정기적 제공(면담)	(지표) 5 보수
신규 직원교육	❍ 신규직원 교육(면담) - 급여개시 전 교육받고 내용 숙지 - 내용: 노인인권보호지침, 응급상황 대처법, 비상연락망	(지표) 16 급여제공 역량관리
직원교육	❍ 직원 교육(면담) - 주기: 연 1회 이상 - 대상: 모든 직원 - 운영규정, 급여제공지침 교육 받고 내용 숙지	(지표) 16 급여제공 역량관리
	❍ 노인인권 및 학대예방교육 - 주기: 연 1회 이상 - 대상: 모든 직원 - 방법: 자체교육, 외부강사초빙, 온라인 교육 이수 등 - 내용: 노인권리보호, 노인 학대 유형, 노인 학대 예방 및 대응방법 - 필수사항: 교육일시, 강사명, 교육내용, 교육방법, 참석자명(서명) ❍ 노인인권 및 학대예방교육 내용 숙지(면담)	(지표) 25 노인인권보호

시설급여

– 수급자영역

구분	내용	평가지표	
		시설	공생
입소	❍ 입소 시 모든 보호자(수급자)에게 노인인권보호지침 제공	(지표) 19 노인인권 보호	(지표) 18 노인인권 보호
	❍ 모든 수급자(보호자)에게 직원인권보호 안내 – 내용: 폭언·폭행·성희롱 예방(성적 표현 금지 등) 및 직원과 수급자의 상호 존중(존칭 사용 등)을 포함하는 내용 – 확인사항: 일자, 수급자명, 보호자명(관계), 안내방법 – 급여개시일까지 문자 등으로 안내한 내용 기록 확인	(지표) 7 직원인권 보호	(지표) 7 직원인권 보호
	❍ 신규 수급자 감염병 건강진단(결핵 포함) – 입소일까지 제출(검사일이 입소일 포함 30일 이내인 결과) ※ 모든 수급자: 결핵 검진 포함한 건강진단(연 1회 이상)	(지표) 23 수급자 건강관리	(지표) 22 수급자 건강관리
통합적 사정	❍ 욕구사정 – 주기: (시설) 반기별 1회 이상, (공생) 연 1회 이상 ※ 신규 수급자: 급여개시 전(입소당일 포함)까지 실시 – 내용: 욕구사정 10개 항목 및 총평(서술형) – 필수사항: 수급자명, 사정(평가)일자, 작성자명 ❍ 낙상·욕창위험도 평가, 인지기능 평가 – 주기: (시설) 반기별 1회 이상, (공생) 연 1회 이상 ※ 신규 수급자: 급여개시 전(입소당일 포함)까지 실시 – 필수사항: 수급자명, 사정(평가)일자, 작성자명 – 검증된 도구(관련학회나 논문에서 발표된 도구) 이용	(지표) 24 통합적사정	(지표) 23 통합적사정
집중배설 관찰	❍ 신규 수급자 배설상태 파악(집중배설관찰기록표 작성) – 3일(수면시간포함 연속 72시간)동안 매 시간 섭취량, 대·소변 여부, 기저귀 및 옷 교환 여부 기록 ※ 급여개시일(공휴일 포함)로부터 14일 이내 실시 – 배설상태에 문제가 있는 수급자 조치	(지표) 28 배설관리	–

구분	내용	평가지표	
		시설	공생
급여제공 계획 & 급여제공	❍ 급여제공계획 수립 - 개인별장기요양이용계획서, 욕구사정, 낙상위험, 욕창위험, 인지기능 평가 등 반영 - 주기: (시설) 반기별 1회 이상, (공생) 연 1회 이상 ※ 신규 수급자: 급여개시 전(입소당일 포함)까지 실시 ※ 30인 이상 시설: 물리(작업)치료 계획수립 필요 - 작성자: 해당 기관 직원 - 확인사항: 수급자명, 작성일자, 작성자명, 장기요양 세부목표, 장기요양필요내용, 세부제공내용, 횟수 또는 시간, 종합의견 ❍ 수급자(보호자)에게 설명, 확인서명 받아 공단 통보 - 급여제공계획 적용시작(반영)일까지 통보 ❍ 급여제공계획에 따른 급여제공 ❍ 급여제공계획 변경시 사유 기록 및 급여 제공	(지표) 25 급여제공 계획 수립 및 제공	(지표) 24 급여제공 계획 수립 및 제공
수급자 상담	❍ 모든 수급자(보호자)와 상담 - 주기: (시설) 분기별 1회 이상, (공생) 반기별 1회 이상 - 확인사항: 상담일자, 상담직원명, 상담방법(전화상담, 면담, 방문 등), 상담대상자명(관계), 상담내용 ※ 신규 수급자: 입소일부터 4주간 주1회 이상 면담 · 상담일자, 상담직원명, 상담방법(면담) 수급자명, 상담내용 · 주1회: 입소일부터 7일 간격으로 산정 ❍ 상담결과 수급자(보호자) 의견을 반영한 급여 제공 - 주기: 연 1회 이상 ❍ 보호자와 소통 - 주기: (시설) 분기별 1회 이상, (공생) 반기별 1회 이상 - 방법: 소식지 제공, SNS 활용, 정기적 회의 등	(지표) 13 수급자 (보호자) 참여강화	(지표) 13 수급자 (보호자) 참여강화
급여제공 결과평가	❍ 모든 수급자의 급여제공 결과 평가 - 주기: 반기별 1회 ※ 신규 수급자: 입소 월이 속한 반기는 확인하지 않음 - 내용: 개별 급여제공계획에 따른 급여제공 결과 평가 - 확인사항: 일자, 총평 또는 종합소견, 작성자명 ❍ 급여제공 평가결과 반영하여 30일 이내 급여제공계획 재작성	(지표) 37 급여제공 결과평가	(지표) 33 급여제공 결과평가

구분	내용	평가지표	
		시설	공생
수급자 교육	❍ 재난대응훈련(화재발생 대응훈련 등) 실시 - 주기: (시설) 반기별 1회 이상, (공생) 연 1회 이상 - 확인사항: 일자, 시간, 장소, 참가자명, 훈련내용, 훈련사진	(지표) 11 재난상황 대응	(지표) 11 재난상황 대응
사례관리	❍ 사례관리 회의 실시 - 주기: (현원 30인이상) 분기별 1회 이상 (현원 10인이상 30인미만) 반기별 1회 이상 - 확인사항: 회의일자, 수급자명, 선정사유, 회의내용(내부참가자 전원 의견 필수), 사례관리 계획, 내부 참가자명(직종), 외부 참가자명(소속) - 내부 참가자: (30인이상) 시설장, 사회복지사, 간호(조무)사, 요양보호사 필수 참여 (10인이상 30인미만) 시설장, 사회복지사, 요양보호사 필수 참여 - 외부 참가자: 1명 이상 참여(타 장기요양기관 직원, 협약의료기관 의사, 지자체 공무원 등 전문성이 있는 사람) ❍ 회의결과 급여 등에 반영 및 평가 - 회의 다음날부터 30일 이내 급여 등에 반영 및 반영일로부터 30일 이내 사례회의 선정사유 해결여부 평가 - 확인사항: 평가일자, 반영내용, 작성자명, 선정사유 해결여부, 조치계획(미해결시)	(지표) 38 사례관리	-
만족도	❍ 유선만족도 조사 - 대상: 수급자의 보호자 - 내용: 서비스에 대한 만족도 평가 5개 항목 - 방법: 유선확인, 공단의 별도 계획에 따라 실시	(지표) 45 서비스 만족도 조사(유선)	(지표) 40 서비스 만족도 조사(유선)
연계기록 제공	❍ 전원·퇴소 시 급여 이용 종료 상담 실시, 연계기록지 제공 - 작성시기: 수급자(보호자)가 급여이용종료 의사 표시한 날부터 퇴소일 사이 상담 실시 ※ 미퇴소 병원 입원, 사망한 경우 연계기록지 작성 제외 - 확인사항: 연계기록지 사본(부본), 연계기록지 제공 대장 - 연계기록지 사본(부본): 작성일자, 수급자명, 등급, 심신기능 상태, 제공한 급여, 퇴소 후 서비스 이용계획(또는 수급자 희망급여) - 연계기록지 제공대장: 제공일자, 수급자명, 제공방법, 제공자명, 수령자명	(지표) 39 간호 및 의료서비스	(지표) 34 간호 및 의료서비스

– 종사자영역

구분	내용	평가지표	
		시설	공생
건강검진	❍ 건강검진(결핵검진 포함) – 주기: 연 1회 이상 – 대상: 모든 직원 – 계측검사, 요검사, 혈액검사, 영상검사 및 판정 ※ 신규 입사자: 근무시작일까지 제출(입사 전 1년 이내)	(지표) 5 직원 건강관리	(지표) 5 직원 건강관리
건강관리	❍ 근골격계 질환 검사 – 주기: 연 1회 이상 – 대상: 모든 직원 – 확인사항: 일자, 검사자료, 대상자명 ❍ 근골격계 질환 검사결과 증상 있는 경우 조치 – 조치: 의료 지원, 병원치료, 자체교육(체조, 스트레칭), 체력 단련 활동 등 ❍ 직무스트레스 해소 프로그램 운영 – 주기: 연 1회 이상 ❍ 근골격계 질환 예방을 위한 전동침대, 목욕(이동)리프트 구비	(지표) 5 직원 건강관리	(지표) 5 직원 건강관리
직원교육	❍ 직원 교육(면담) – 주기: 연 1회 이상 – 대상: 모든 직원 – 운영규정, 급여제공지침 교육 받고 내용 숙지 ※ 신규 입사자: 급여개시일로부터 7일 이내 교육, 내용 숙지	(지표) 4 직원교육	(지표) 4 직원교육
	❍ 재난대응훈련(화재발생 대응훈련 등) 실시 – 주기: (시설) 반기별 1회 이상, (공생) 연 1회 이상 – 필수사항: 일자, 시간, 장소, 참가자명, 훈련내용, 훈련사진 ❍ 재난상황 대응 매뉴얼 마련 ❍ 화재, 지진 등 재난상황 대응방법 및 소화기 작동방법 숙지 – 면담: 재난상황 대응방법 및 담당역할, 소화·경보설비 위치, 비상구 위치 등 대피경로 – 시연: 소화설비 작동방법	(지표) 11 재난상황 대응	(지표) 11 재난상황 대응
	❍ 노인인권 및 학대예방교육 – 주기: 분기별 1회 이상 – 대상: 모든 직원 – 방법: 자체교육, 외부강사초빙, 온라인 교육 이수 등 – 내용: 노인권리보호, 노인학대 유형, 노인학대 예방, 노인학대 발견 시 대응방법 – 확인사항: 교육일시, 강사명, 교육내용, 교육방법, 참석자명(서명) – 노인인권 및 학대예방교육 내용 숙지(면담)	(지표) 19 노인인권 보호	(지표) 18 노인인권 보호

구분	내용	평가지표	
		시설	공생
직원교육	❍ 응급상황 대응방법 숙지(면담) - 응급상황: 심정지, 질식, 경련, 화상, 낙상 등	(지표) 21 응급상황 대응체계	(지표) 20 응급상황 대응체계
	❍ 폐쇄회로 텔레비전(CCT)V 영상정보 내부관리계획 교육(면담) - 주기: 연 1회 이상 - 대상: 모든 직원	(지표) 15 수급자의 권리	(지표) 15 수급자의 권리
	❍ 임종돌봄(생애말기돌봄·호스피스(완화의료)) 교육 - 주기: 연 1회 이상 - 대상: 모든 급여제공직원 - 시설장이 임종돌봄에 관한 대면 교육 실시 - 필수사항: 교육일시, 교육장소, 교육자명, 교육내용, 참석자명 ❍ 임종돌봄 교육 내용 숙지 - 면담: 임종 적응 5단계, 임종대상자의 권리, 임종징후	(지표) 20 생애말기 돌봄	(지표) 19 생애말기 돌봄
	❍ 구강건강 교육 - 주기: 반기별 1회 이상 - 대상: 모든 급여제공직원 (요양보호사, 사회복지사, 간호(조무)사, 물리(작업)치료사) - 확인사항: 교육일시, 교육방법, 교육내용, 참석자명	(지표) 26 구강관리	(지표) 25 구강관리
직원권익 향상	❍ 5대 보험 가입 및 보험료 완납 - 완납증명서: 사회보험통합징수포털 ❍ 직전 정기평가 가산금 50% 이상을 직원 처우개선에 사용 ❍ 직원 처우개선을 위한 복지제도(복리후생·포상 등) 운영 - 운영규정·사업계획에 따라 2가지 이상 복지제도 운영 - 직원이 복지제도를 알고 있는지 면담 ❍ 고충처리 절차 마련·운영 - 고충처리지침 내용: 고충 접수 방법(익명성이 보장되는 접수창구 포함), 고충 처리 과정(접수, 처리, 결과안내 등 고충처리절차), 고충 처리에 대한 응답 기한 포함 - 고충처리절차 숙지 및 적절한 조치(면담)	(지표) 6 직원권익 향상	(지표) 6 직원권익 향상

4 다빈도 미흡사례

다빈도 미흡사례 (재가급여)

지표	**[직원회의]** 직원회의를 정기적으로 실시합니다.
미흡 사례	❍ 실제 근무 직원의 50%이상 미참석 ❍ 회의록 필수사항 기록 누락 - 필수사항: 회의일시, 장소, 내용 결과, 참석자명 ❍ 직원회의 결과반영 근거 자료 누락(영수증 등)

지표	**[건강검진]** 직원은 정기적으로 건강검진을 실시합니다.
미흡 사례	❍ 건강검진 서류 상 5개 영역 검진 결과 누락 - 5개 영역: 신체계측검사, 요검사, 혈액검사, 영상검사, 결과판정 ❍ 신규 직원 건강검진 서류 급여개시일을 초과하여 제출 ❍ 건강검진 결과통보서의 판정일, 발행일 등이 확인되지 않음

지표	**[직원복지향상]** 직원의 복지향상을 위해 노력합니다.
미흡 사례	❍ 직원 복지(포상 등)에 관한 규정이 없음 ❍ 복지 규정에 없는 복지(포상 등) 제공

지표	**[직원권익보호]** 직원의 권익을 보호하기 위해 노력합니다.
미흡 사례	❍ 고충처리지침 및 고충처리대장, 고충처리함이 마련되어 있지 않음 ❍ 직원 인권침해 대응지침 마련되어 있지 않음 ※ 참고: “2022년 재가요양보호사 인권보호 매뉴얼 e-Book” 등 ❍ 인권침해 대응지침 교육 실시 후 필수사항 기록 누락 - 필수사항: 교육일시, 강사명, 교육내용, 교육방법, 참석자명(서명)

지표	**[위험도 평가]** 수급자의 낙상 및 욕창 위험도, 인지기능 상태를 정기적으로 평가합니다.
미흡 사례	❍ 신규 수급자 위험도 평가 급여개시일을 초과하여 실시 ❍ 검증되지 않은 위험도 평가 도구 사용 ❍ 평가 도구의 서식 및 방법을 임의 변경하여 기록

지표	**[방문상담관리]** 정기적으로 방문상담을 실시하고 수급자의 상태를 관리합니다.
미흡 사례	❍ 모든 수급자(보호자)와의 매월 방문상담 미실시 ※ 사회복지사 미배치 기관이더라도 평가에서 매월 방문 기준으로 평가 ❍ 방문상담 후 필수사항 기록 누락 - 필수사항: 상담일자, 시간, 수급자명, 상담직원, 상담대상자, 상담내용 ❍ 방문상담 결과를 급여에 반영한 기록 누락 및 근거 미비

지표	**[급여제공역량관리]** 수급자에게 보다 나은 서비스를 제공하도록 직원의 역량관리를 위해 노력합니다.
미흡 사례	❍ 급여제공지침 10개 항목, 지침 내용 미비 ※ 예시: 개인정보보호지침은 마련했으나 보유 및 이용기간 명시되지 않음 ❍ 신규 직원 노인인권보호지침 등 급여개시 전 교육 미실시

지표	**[계약체결 및 통보]** 개인별장기요양이용계획서를 반영하여 급여계약을 체결하고 급여계약통보서를 적기 통보합니다.
미흡 사례	❍ 개인별장기요양이용계획서를 미반영(급여종류, 급여비용 등)한 계약체결 ※ 예시: 개인별장기요양이용계획서상 급여비용 927,850원이나 1,200,000원으로 계약 체결, 급여비용 초과 사유 없음(충분한 사유 기록 없음) ❍ 급여계약통보서 전월 말일까지 통보하지 않음 ※ 예시: 서비스 중단 수급자 월 중 서비스 시작, 전월 말일까지 급여계약 미통보

지표	**[욕구사정]** 수급자의 욕구사정을 정기적으로 실시합니다.
미흡 사례	❍ 신규 수급자 욕구사정 급여개시일을 초과하여 실시 ❍ 욕구사정 실시 후 필수사항 기록 누락 - 필수사항: 수급자명, 일자, 작성자명, 총평 ❍ 욕구사정 8개 항목 판단근거 미기재 ※ 예시: 신체상태 화장실 이용 부분도움에 체크, 부분도움 판단근거 미기재

지표	**[사례관리]** 사례관리 회의를 정기적으로 실시합니다.
미흡 사례	❍ 사례관리 회의 실시 후 필수사항 기록 누락 - 필수사항: 일자, 수급자명, 선정사유, 회의내용, 회의결과, 참석자명 ❍ 사례회의 결과를 30일 이내 급여 등에 반영한 기록 미비 ※ 예시: 회의결과가 불명확하거나, 기존 서비스 제공 내용이 동일하게 회의결과로 도출되어 회의결과를 반영한 것인지 기존 서비스 그대로 제공한 것인지 확인 불가

다빈도 미흡사례 (시설급여)

지표	**[운영위원회]** 운영위원회를 정기적으로 개최하고, 그 결과를 기관운영에 반영합니다.
미흡 사례	❍ 운영위원회 구성 미충족 ❍ 주기별 운영위원회 미실시 ❍ 운영위원회 회의록 필수사항 기록 미비, 참석자 발언내용 미확인

지표	**[직원건강관리]** 직원의 건강관리를 위해 노력하고, 정기검진을 매년 실시합니다.
미흡 사례	❍ 건강검진 서류 상 5개 영역 검진 결과 누락 - 5개 영역: 계측검사, 요검사, 혈액검사, 영상검사 및 판정 ❍ 신규 직원 건강검진 서류 근무 시작일자를 초과하여 제출 ❍ 건강검진 결과통보서의 검진일, 발행일 등이 확인되지 않음 ※ 예시: 신규 직원 건강검진 결과통보서의 검진일, 발행일이 근무시작일 이후로 확인

지표	**[수급자 건강관리]** 수급자에 대한 감염병 건강진단을 정기적으로 실시합니다.
미흡 사례	❍ 수급자의 결핵 검진을 포함한 감염병에 대한 건강진단서 미확인 ❍ 신규 수급자 건강진단서 급여개시일 초과하여 제출 ❍ 신규 수급자 건강진단서 검사일이 입소일 1개월 이전의 날짜로 확인

지표	**[수급자(보호자) 참여강화]** 기관운영 및 서비스 제공과정에서 수급자와 보호자의 의견이 충분히 반영되도록 노력합니다.
미흡 사례	❍ 수급자(보호자) 상담 기록의 확인사항 누락 - 확인사항: 상담일자, 상담직원명, 상담방법, 상담대상자명(관계), 상담내용 ❍ 상담결과 수급자(보호자) 의견을 급여에 반영한 기록 및 관련 근거 없음

지표	**[노인인권보호]** 수급자 학대를 예방하고, 신체적 구속을 하지 않는 등 노인인권보호를 위해 노력합니다.
미흡 사례	❍ 수급자 기능 상태를 고려하지 않고 입소 시 일괄 동의서 형태의 신체제재 동의서 작성

지표	**[통합적사정]** 수급자의 건강상태와 개인적 특성 등을 고려한 종합적 욕구사정을 실시합니다.
미흡 사례	❍ 신규 수급자 위험도 평가 급여개시일을 초과하여 실시 ❍ 검증되지 않은 위험도 평가 도구 사용 ❍ 평가 도구의 서식 및 방법을 임의 변경하여 기록

지표	**[급여제공계획 수립 및 제공]** 종합적인 욕구사정 등을 바탕으로 개별 급여제공계획을 세우고, 급여제공계획에 따라 급여를 제공합니다.
미흡 사례	❍ 급여제공계획 수립 시 욕구사정, 낙상·욕창위험, 인지기능 평가 내용 등 미반영 ❍ 급여제공계획 변경이 필요한 경우에 급여제공계획서를 변경하지 않음 ※ 예시: 수급자 화장실 이용 자립에서 신체기능 상태 변화로 인해 기저귀 사용 도움으로 변경된 사실 확인되나 급여제공계획서를 변경하지 않음

지표	**[배설관리]** 수급자의 기능 상태에 따라 배설서비스를 제공합니다.
미흡 사례	❍ 신규 수급자 72시간 집중배설관찰기록표 기록 누락

지표	**[인지기능 프로그램]** 치매 등 수급자의 개별 특성을 고려한 서비스 제공을 위해 노력합니다.
미흡 사례	❍ 프로그램 계획 수립 필수사항 누락 - 필수사항: 프로그램명, 목표, 대상자명, 내용, 횟수, 작성일자 ❍ 프로그램 그룹화 기준 없음 또는 그룹화 미실시

지표	**[사례관리]** 수급자에 대한 체계적인 사례관리를 실시합니다.
미흡 사례	❍ 사례회의 결과를 30일 이내 급여 등에 반영한 기록 미비

지표	**[간호 및 의료서비스]** 수급자에게 적정한 간호 및 의료서비스 제공을 위해 노력합니다.
미흡 사례	❍ 수급자 전원·퇴소 시 연계기록지 미제공

5 다빈도 Q&A

본 내용은 평가 게시판, Q&A 등의 내용을 취합한 자료로, 세부 평가 확인방법은 반드시 '평가매뉴얼'을 참고해야 합니다. 또한, 해당 평가년도에 공고되는 평가매뉴얼에 따라 일부 지표가 삭제 또는 신설될 수 있으므로 추가 확인이 필요합니다.

평가 일반사항

Q1	장기요양기관 평가대상과 평가내용은 어떻게 되나요?
A1	❍ 평가대상은 장기요양급여를 제공하는 장기요양기관으로, 평가개시 전전년도까지 「노인장기요양보험법」 제31조에 따라 지정받은 장기요양기관이 대상입니다. 《 참고: 장기요양기관 평가관리 시행세칙 제10조 》 ❍ 평가내용은 장기요양기관이 장기요양급여의 제공 기준 및 절차·방법 등에 따라 적정하게 장기요양급여를 제공하였는지 평가하고 있습니다.

Q2	장기요양기관 평가 결과는 언제, 어디에서 확인할 수 있나요?
A2	❍ 장기요양기관 평가 결과는 평가 종료 후 기관의 행정처분 내역 등을 확인하는 등급 조정 기간을 거쳐, 다음 해 노인장기요양보험 홈페이지를 통해 공표됩니다. ❍ 급여종류별 절대평가 등급 및 점수가 공개되며, 평가결과는 노인장기요양보험 홈페이지와 건강보험 모바일앱(The 건강보험)에서 확인할 수 있습니다. - (경로1) 노인장기요양보험 홈페이지: 민원상담실 〉 검색서비스 〉 장기요양기관 찾기 - (경로2) 모바일앱(The 건강보험): 하단의 전체메뉴 〉 장기요양 〉 장기요양기관 찾기 ❍ 검색조건으로 지역, 기관명 입력 후 검색하면 손쉽게 평가등급을 확인 가능합니다. [참고사항] 평가등급 - A등급(최우수), B등급(우수), C등급(양호), D등급(보통), E등급(미흡)

Q3	평가 준비를 위해 매뉴얼을 보고 싶은데 어디에서 볼 수 있나요?
A3	❍ 평가매뉴얼은 노인장기요양보험 홈페이지에 게시되어 있습니다. - (경로) 홈페이지 〉 알림·자료실 〉 장기요양 기관평가 〉 평가 매뉴얼 및 Q&A ※ (공지) 2024년 재가급여 평가매뉴얼 ※ (공지) 2025년 시설급여 평가매뉴얼

Q4	장기요양기관 사정으로 평가일정을 연기할 수 있나요?
A4	❍ 천재지변 등 불가피한 사유로 평가예정일에 평가를 받을 수 없는 경우에는 관할 지역본부로 '장기요양기관 평가 연기요청서'를 제출해주시면 됩니다. ❍ 다만, 공정한 평가를 위해 천재지변 등 불가피한 사유에 해당되지 않을 경우에는 평가 연기 불가하며, 장기요양기관 평가를 거부, 방해, 기피하는 경우에 행정처분 및 과태료가 부과될 수 있습니다. [참고사항] 행정처분, 과태료 부과 기준 - 「노인장기요양보험법 시행규칙」[별표 2] 행정처분의 기준 ※ 정당한 사유 없이 법 제54조에 따른 평가를 거부·방해 또는 기피하는 경우 → 1차(경고) 〉 2차(업무정지 1개월) 〉 3차(업무정지 3개월) 〉 4차(지정취소) - 「노인장기요양보험법 시행령」[별표 3] 과태료의 부과기준 ※ 법 제60조에 따른 자료제출 요구에 따르지 않거나 거짓으로 자료제출을 한 경우 → 1차(100만원) 〉 2차(200만원) 〉 3차(300만원)

Q5	평가예정일은 언제 어떻게 확인할 수 있나요?
A5	❍ 평가일정은 정기평가 계획 공고 후 30일 이내 분기별 평가일정 확인 가능하며, 평가예정일은 예정일 7일 전부터 조회 가능합니다. - (경로) 장기요양정보시스템 기관포털 〉 기관평가 〉 평가예정일 조회

Q6	평가 대상기관 여부를 전산에서 확인할 수 있나요?
A6	❍ 장기요양정보시스템 기관포털 로그인 후 기관평가 〉 평가예정일 조회 화면에서 해당 급여종류를 선택하고 조회하면 평가 대상기관 여부를 확인할 수 있습니다. ❍ 대상기관일 경우 "당해 연도 정기평가 대상기관입니다.", 대상기관이 아닐 경우 "정기평가 대상기관이 아닙니다." 라는 문구가 보여집니다.

Q7	방문요양과 방문목욕을 함께 운영중입니다. 방문목욕의 수급자가 계속 2명인데 방문목욕도 평가를 받나요?
A7	❍ 기관평가 예정일 현재 수급자 수 3인 미만인 급여종류 등은 평가 비대상(불가) 처리 및 다음 연도 수시평가 대상기관이 될 수 있습니다. ❍ 평가 대상기관 선정기준 등에 대한 자세한 내용은 노인장기요양보험 홈페이지에 게시된 '정기평가 계획 공고'를 참고하시기 바랍니다. - (경로) 홈페이지 〉 알림·자료실 〉 장기요양 기관평가 〉 공지사항

매뉴얼 일반사항

Q8	평가에서 말하는 ‘분기, 반기, 년’의 기준은 무엇인가요?
A8	❍ 평가에서 분기, 반기, 연 1회 등 주기를 확인하는 평가기준은 회계연도를 기준으로 적용하며, 시행 일자를 확인합니다. - 분기: 3개월 단위(1~3월, 4~6월, 7~9월, 10~12월)의 월을 의미 - 반기: 6개월 단위(1~6월, 7~12월)의 월을 의미 - 년: 해당연도(회계연도)를 의미

Q9	신규 개설한 기관입니다. 장기요양기관 평가는 언제부터 준비해야 하나요?
A9	❍ 장기요양기관 평가는 ‘매뉴얼 일반사항 〉 구성 〉 지표적용기간’에 따라 평가하고 있으며, 신규 개설한 기관도 동일한 지표적용기간으로 평가합니다. 다만, 지표에 따라 적용기간을 달리 정할 수 있습니다.

Q10	신설 또는 변경된 지표의 평가 적용은 언제부터인가요?
A10	❍ 평가기준이 신설 또는 변경되는 경우 새로운 평가기준은 평가매뉴얼 일반사항 〉 구성 〉 지표적용기간에 따라, 평가계획 공고월의 다음 달부터 적용합니다. 다만, 지표별 적용기간이 구분되어 있으므로 반드시 평가매뉴얼을 확인 바랍니다.

Q11	사설 전산 프로그램을 이용 중으로 기록물 출력 없이 전산으로 평가 받을 수 있나요?
A11	❍ 평가매뉴얼 일반사항 〉 평가방법에 따라, 전산 프로그램을 활용하여 자료를 생산·관리하는 경우 개별 아이디 및 비밀번호 로그인을 원칙으로 하고 있습니다. ❍ 사설 전산 프로그램이 개별 아이디와 비밀번호로 로그인하는 시스템이라면 별도 서류를 출력할 필요는 없습니다.

Q12	표본은 어떻게 선정하나요? 퇴소한 수급자, 퇴사한 직원도 표본으로 선정하나요?
A12	❍ 평가매뉴얼 일반사항에 나와 있는 선정 기준에 따라, 평가대상 자료는 전수평가를 원칙으로 하되 지표별로 표본을 선정하여 평가할 수 있습니다. ❍ 표본으로 선정된 자료로 평가가 어려운 경우에는 변경하여 선정할 수 있으며, 기준에 따라 표본 인원수를 달리 정할 수 있습니다. 지표적용기간 동안 퇴소한 수급자와 퇴사한 종사자 모두 표본으로 선정될 수 있습니다.

6 더 알아보기(게시자료 안내)

평가 계획 공고 등 주요사항

- (경로) 노인장기요양보험 홈페이지 〉 알림·자료실 〉 장기요양 기관평가 〉 공지사항

게시번호	제목
공지	2024년 재가급여 정기평가 결과 안내
공지	2025년 정기평가(시설급여) 분기별 일정 확인 안내
공지	2025년 시설급여 정기평가 평가지표(질향상노력) 변경사항 안내
공지	2025년도 시설급여 장기요양기관 정기평가 계획 및 평가매뉴얼 안내

평가 매뉴얼 및 Q&A

- (경로) 노인장기요양보험 홈페이지 〉 알림·자료실 〉 장기요양 기관평가 〉 평가 매뉴얼 및 Q&A

게시번호	제목
공지	2025년 장기요양기관 시설급여 평가매뉴얼 다빈도 Q&A 사례집(2차)_수정
공지	2025년 시설급여 평가매뉴얼 동영상 자료 게시 안내
공지	2025년 시설급여 평가매뉴얼
공지	2024년 재가급여 평가매뉴얼
공지	2024년 장기요양기관 재가급여 평가매뉴얼 다빈도 Q&A 사례집(1차)

동영상 교육자료

- (경로) 노인장기요양보험 홈페이지 〉 종사자마당 〉 기관종사자 교육코너 〉 직무 관련 자료실

게시번호	제목
60050	2024년 장기요양기관(재가급여) 평가매뉴얼 동영상 자료 게시 안내
60043	급여비용 청구 업무 바로 알기
60039	힘뇌체조(활기차게 따라하기) 영상

- (경로) 노인장기요양보험 홈페이지 〉 알림·자료실 〉 알림방 〉 지사소식

게시번호	제목
61118	(서울강원지역본부) 2024년 종사자 구강관리 교육자료집
60922	(대전세종충청지역본부) 수급자 인권보호를 위해 노인학대 예방 교육 동영상

민원상담사례(FAQ)

- (경로) 노인장기요양보험 홈페이지 〉 민원상담실 〉 장기요양 민원상담 〉 민원상담사례(FAQ)

게시번호	제목
60928	제13장. 장기요양기관 평가

장기요양기관 운영 관련 자료

- (경로) 노인장기요양보험 홈페이지 〉 알림·자료실 〉 알림방 〉 공지사항

게시번호	제목
공지	제3차 장기요양기본계획(2023~2027) 발표
공지	2025년 노인보건복지 사업안내
61325	2025년 협약의료기관 및 계약의사 비대면진료 세부 지침 개정 안내
61304	「2025년 요양보호사 승급제 운영(청구) 매뉴얼」 안내
61302	장기요양기관 고농도 미세먼지 대응 매뉴얼 안내
61292	2025년 장기요양종사자 고충상담 사례집
61262	2025년 계약의사 진찰비용 및 본인부담금 안내
61255	장기요양 표준근로계약서 및 상호협력동의서 안내
61189	2024년 장기요양기관 감염병 발생내역 신고 전산시스템 매뉴얼
61102	2023 장기요양기관 안전·감염관리 매뉴얼
61083	장기요양기관 CCTV 등록 관련 전산 매뉴얼
61055	2023년 장기요양기관 담당자 재무·회계규칙 교육 동영상
61029	장기요양기관 재난 상황 대응 매뉴얼 안내
61000	「장기요양기관정보 등록」 화면 정보게시 메뉴얼
60988	노인인권보호 및 노인학대 예방 관련 홍보자료

급여제공 매뉴얼

- (경로) 노인장기요양보험 홈페이지 〉 종사자마당 〉 기관종사자 교육코너 〉 직무 관련 자료실

게시번호	제목
60029	시설급여제공 매뉴얼
60009	재가급여제공 매뉴얼(방문요양·방문목욕, 주·야간보호, 방문간호)
60007	서비스매뉴얼 동영상(한 눈에 쏙쏙! 요양보호사 업무 따라하기)

서식모음

- (경로) 노인장기요양보험 홈페이지 〉 알림·자료실 〉 자료실 〉 서식자료실

게시번호	제목
공지	2024년 장기요양기관 운영 관련 서식 모음집

지역본부 교육자료

- (경로) 노인장기요양보험 홈페이지 〉 알림·자료실 〉 알림방 〉 지사소식

(서울강원지역본부) 재가급여 평가지표 적용 관련 우수사례 모음집	(대전세종충청지역본부) 2025년 장기요양기관 평가 자주 묻는 질문백서
(대구경북지역본부) 노인장기요양기관 급여제공지침서	(인천경기지역본부) 서비스 질 향상을 위한 평가안내서(재가급여)

장기요양 업무 교육자료(e-Book)

- (경로) 노인장기요양보험 홈페이지 〉 종사자마당 〉 기관종사자 교육코너 〉 장기요양 업무 안내 e-Book

2025년 장기요양기관 업무안내		
	2025년 장기요양기관 업무안내	**o 주요 내용** - 장기요양기관 지정 · 운영 - 장기요양 급여제공계획 및 계약관리 - 장기요양급여비용 청구·심사 - 장기요양기관 평가, 현지조사 및 권리구제제도 **o 활용 방법** (화면상단 좌측) 썸네일 및 목차 확인, 확대 기능 (화면상단 우측) PDF 내려받기, 인쇄(범위선택) 기능

2022년 재가요양보호사 인권보호매뉴얼 e-book		
	2022년 재가요양보호사 인권보호매뉴얼 e-book	**o 주요내용** - 재가 서비스 현장에서 발생할 수 있는 폭언 등에 대한 대응요령 및 장기요양기관장의 조치의무 등 **o 각 장기요양기관의 상황에 맞게 해당 매뉴얼을 참고하여 활용하시기 바랍니다.** **o 전자책 사용 방법** 1. 검색(원하는 특정 내용 찾기) 보기 → (우측하단) SEARCH 버튼 누름 2. 인쇄 보기 → 상단 PRINT → 페이지 설정 → 인쇄범위선택 → 인쇄

h·well
국민건강보험

요양심사실